リフォーム工事にかかるトラブル防止のための住宅相談について（概要）
― 実施状況と相談事例 ―

報道発表資料

平成 25 年 3 月 7 日

公益財団法人　住宅リフォーム・紛争処理支援センター
（愛称：住まいるダイヤル）

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおけるリフォームに関する電話相談、リフォーム見積チェックサービス及び専門家相談の 2011 年度の実施状況及び相談事例をとりまとめたのでお知らせします。

１．　リフォーム相談（リフォームに関する電話相談）の状況

（１）実施状況

●2011 年度の電話相談全体(20,483 件)のうち、リフォーム相談件数は 6,748 件で、2010 年度（5,094 件）の 32.5%増となった。リフォーム相談件数の電話相談全体に対する割合は、2011 年度は 32.9%となり、2010 年度と比べて 4.1 ポイント増加した。

●相談者の年齢は、電話相談全体では 30 歳代と 40 歳代が多いことに比べて、リフォーム相談においては 50 歳代以上の占める割合が多い。また、2007 年度からの傾向を見ると 60 歳代以上の占める割合が増加傾向にあり、2011 年度では 38.0%を占めている。

（２）相談事例

●訪問販売事業者が外壁塗装や屋根の補修を次々にすすめた事例、事業者の契約書が簡易すぎる事例、不具合についての補修請求に関する事例、契約等と異なる工事が実施された事例などを紹介する。

２．　リフォーム見積チェックサービスの状況

（１）　実施状況

●「リフォーム見積チェックサービス」の件数（電話での単価等のチェックを含む）は 402 件で、実際の見積書や図面等の送付を受けて助言した件数は 283 件であった。

●相談者の年齢は 60 歳代が最も多い。電話相談全体及びリフォーム相談と比較すると、「リフォーム見積チェックサービス」の相談者の年齢が最も高くなっている。

●相談者が知りたい内容は、「単価や合計金額は適正か」が最も多く 96.4%である。続いて「工事内容や工事項目は適正か」が 50.7%と約半数を占める。

（２）　相談事例

●高額な太陽光発電システムの工事契約や訪問販売による屋根工事の次々契約について見積書をチェックしアドバイスを行った事例を紹介する。

３．　専門家相談（弁護士と建築士による無料対面相談）の状況

（１）　実施状況

●2011 年度の専門家相談は、「評価住宅」126 件、「保険付き住宅」338 件、「リフォーム」445 件の計 909 件実施した（2010 年度と比較して 44%増）。

●「リフォーム」では、50 歳代が最も多く、新築に比べて年齢層が高い。

●「リフォーム」では、「不具合が生じている」や「契約と工事の内容が異なる」が多い。

（２）　相談事例

●訪問販売による契約のクーリング・オフに関する事例、不要な工事に係る支払金の返還請求、契約どおりに施工されなかった事例等を紹介する。

４．　消費者へのアドバイス

●事前準備をする　●事業者を慎重に選ぶ　●契約内容等を書面にする
●工事前の準備や工事の進捗状況を確認する　●工事完了を確認する

住まいるダイヤル　0570-016-100（ナビダイヤル）

お問い合わせ先　公益財団法人　住宅リフォーム･紛争処理支援センター（愛称：住まいるダイヤル）
住宅相談消費者支援本部　青木　　TEL：(03) 3556-5104（直通）

リフォーム工事にかかるトラブル防止のための住宅相談について
― 実施状況と相談事例 ―

平成 25 年 3 月 7 日
公益財団法人　住宅リフォーム・紛争処理支援センター
（愛称：住まいるダイヤル）

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおけるリフォームに関する電話相談、リフォーム見積チェックサービス及び専門家相談の 2011 年度の実施状況及び相談事例を以下のとおりとりまとめたのでお知らせします。

（注）・相談の実施状況については、平成 24 年 10 月 25 日に発表した「相談統計年報 2012　2011 の住宅相談と紛争処理の集計・分析」の中からリフォームに関するものを抜粋して記載している。
・本資料に掲載した相談事例は、実際の相談事例をもとに個人情報保護等を考慮して一定の修正を行っている。

１．　リフォーム相談（リフォームに関する電話相談）の状況

（１）リフォーム相談件数の推移

2011 年度の電話相談全体(20,483 件)のうち、リフォーム相談件数は 6,748 件で、2010 年度（5,094 件）の 32.5%増となった。リフォーム相談件数の電話相談全体に対する割合は、2011 年度は 32.9%となり、2010 年度と比べて 4.1 ポイント増加した。（図１）

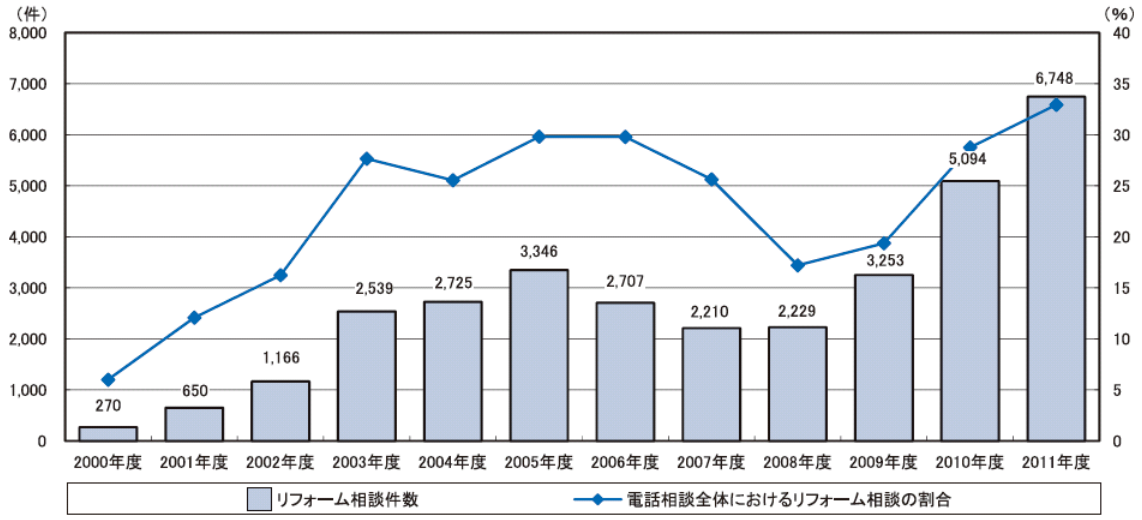


図１　リフォーム相談件数の推移

（２）リフォーム相談における相談者の年齢

相談者の年齢は、電話相談全体では 30 歳代と 40 歳代が多いことに比べて、リフォーム相談においては 50 歳代以上の占める割合が高い。また、2007 年度からの傾向を見ると 60 歳代以上の占める割合が増加傾向にあり、2011 年度では 38%を占めている。（図２）

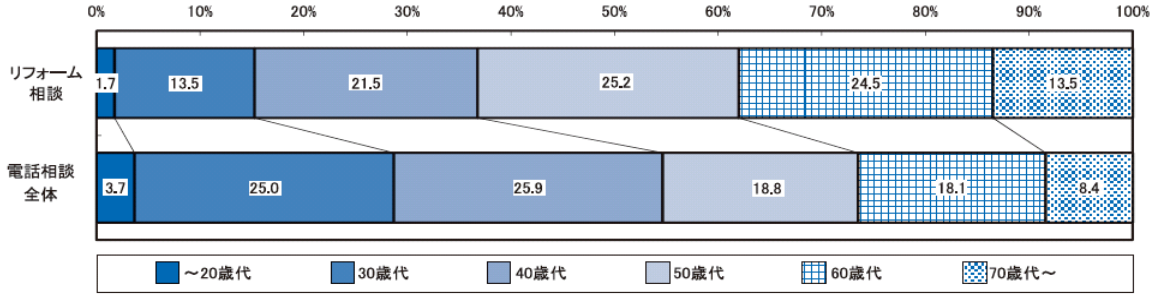


図 2-1　リフォーム相談の年齢の割合（2011 年度）

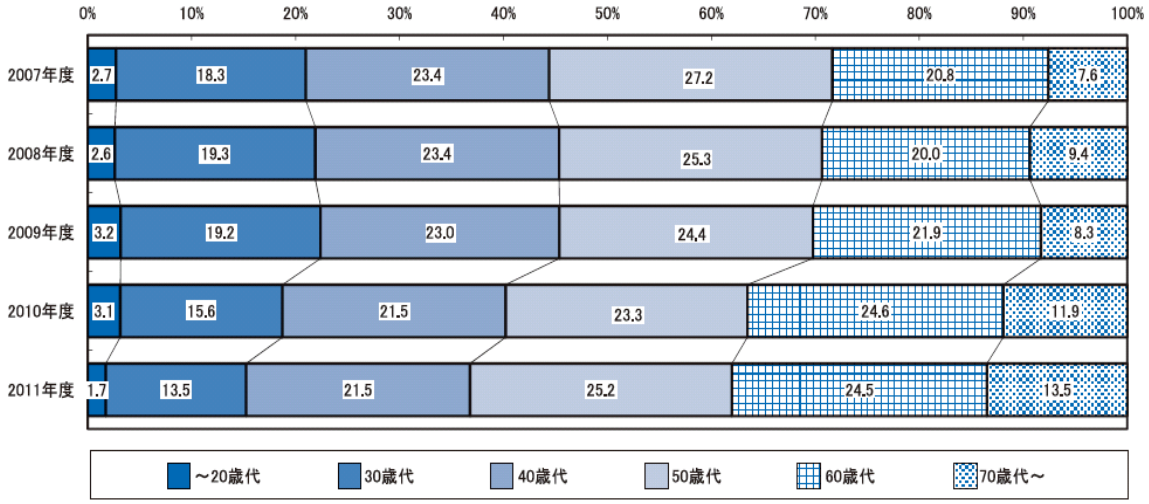


図 2-2　リフォーム相談における相談者の年齢の推移

（３）トラブル相談と相談者の解決希望内容

①　トラブルが生じている相談件数

2011 年度のリフォームに係る相談のうち、トラブルが生じている相談は 4,646 件であった。また、トラブルが生じている相談のうち、不具合が生じている相談は 65.8%（3,056 件）であった。（図３）

※　トラブルが生じている相談は、住宅に不具合があり、瑕疵のあることが疑われる相談および契約トラブルの相談

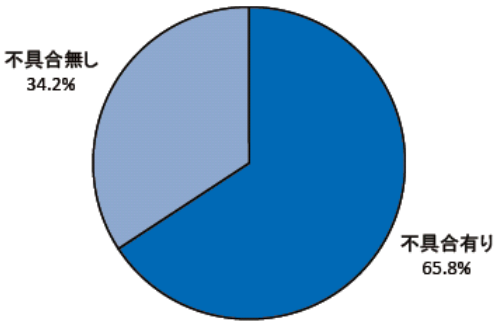


図３　リフォーム相談におけるトラブルが生じている相談のうち不具合のある相談割合　n=4,646

② 相談者の主な解決希望

リフォーム相談に係る相談者の解決希望内容は、「修補」の割合が最も高い。電話相談全体と比較すると「工事代金関係※」、「損害賠償」、「契約解除」の割合が高くなっている。（図４）

※ 工事代金関係：（消費者からの相談）工事代金を支払いたくない、減額して欲しい
（事業者からの相談）工事代金を支払って欲しいなど

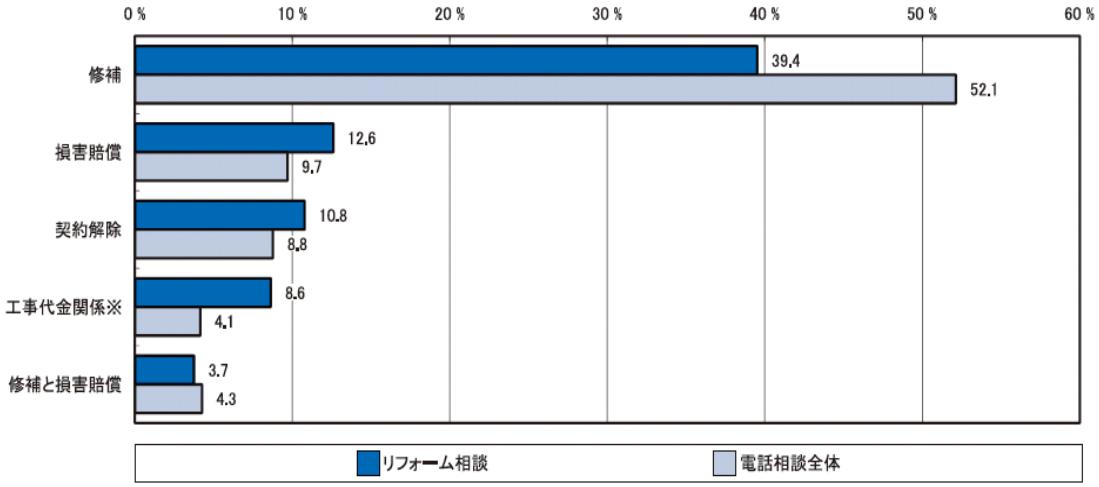


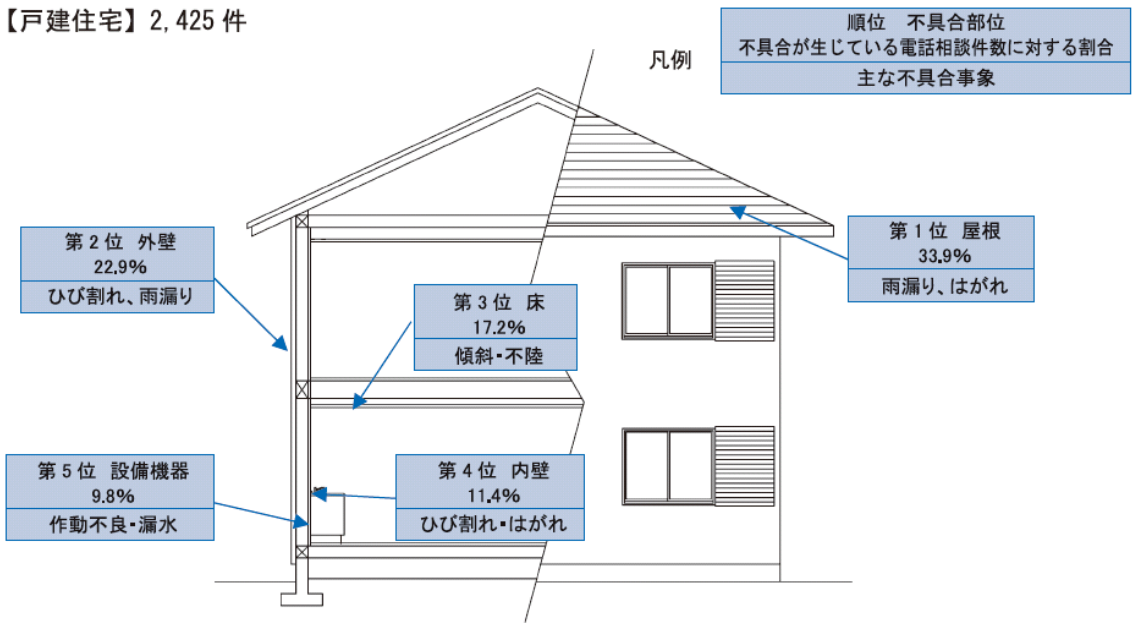
図４ リフォーム相談における相談者の主な解決希望内容

（４）不具合部位及び不具合事象

リフォーム相談において、不具合に係る相談件数は 3,056 件で、うち戸建住宅は 2,425 件、共同住宅等は 537 件であった。

住宅形式と相談件数の多い不具合との関係を見ると、相談が多かった不具合部位は、戸建住宅では、「屋根」、「外壁」、「床」の順であり、共同住宅等（長屋建てを含む。）では、「床」、「内壁」、「開口部・建具」の順となっている。（図５）

※ 不具合部位及び不具合事象は、一つの相談に対して複数計上されている場合があるため、相談件数に対する各割合を合計すると100%を超える場合がある。



【共同住宅等】537 件

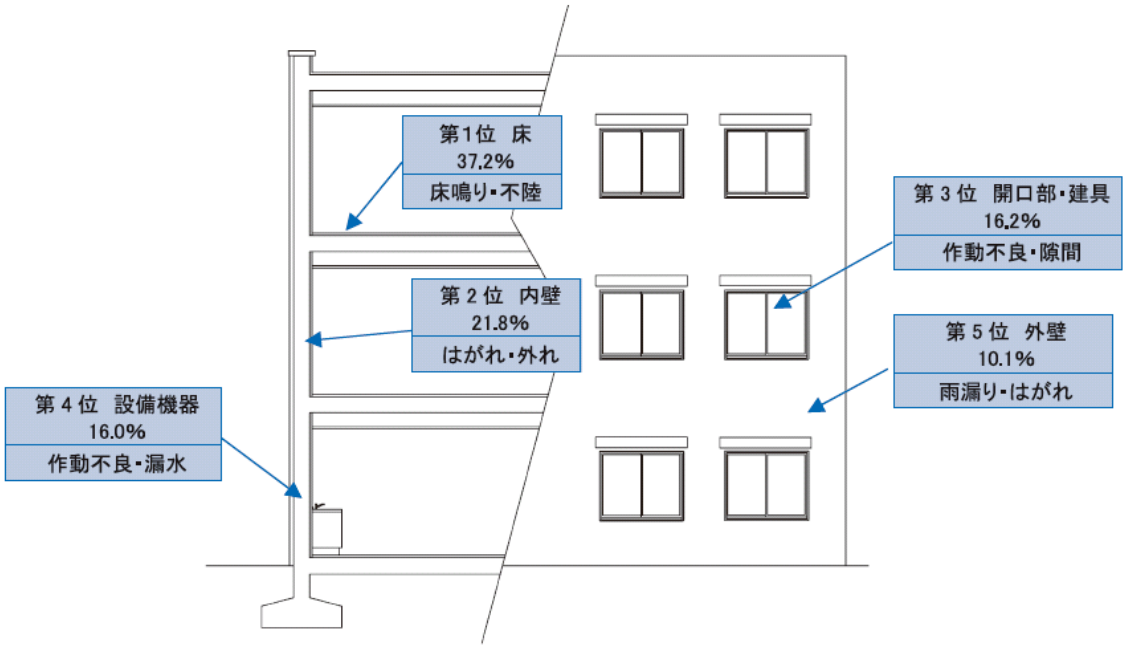


図５　リフォーム相談で多い不具合の割合（前頁：戸建住宅 本頁：共同住宅等）

（５）訪問販売に関する相談の特徴

（注）　本項は、電話相談全体についての集計・分析である。

①　訪問販売に関する相談者の年齢

相談者が消費者である場合の年齢は、40 歳代から 60 歳代がそれぞれ 25%程度と多数であり、全体合計で 4 分の 3 を占めている。また 60 歳代以上の相談者は全体の 40%を占めている。これは、電話相談全体の 60 歳代以上の相談者の割合（26.5%）に比べて高い。相談者に代わって子どもや親戚が相談してくるケースも見られることから、60 歳代以上の相談者の割合はさらに高い実態にあると考えられる。（図 6）

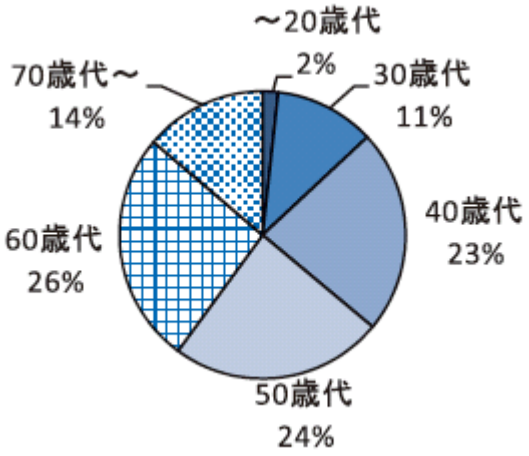


図６　訪問販売に関する相談者の年齢（相談者が消費者である場合、n=283）

② 相談に消費生活センターが関係する割合

消費者が、住まいるダイヤルを知った経路(認知経路)をみると、「消費生活センター」からが半数以上を占めている。これを、相談者区分の消費生活センターの割合と合わせると、相談者の 6 割以上が消費生活センターに関わっており、訪問販売相談において、全国の消費生活センター※との連携が重要であることが伺える。(図 7)

※ 消費生活センター等の消費生活相談窓口では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受付け、公正な立場で処理にあたっている。どこに相談してよいか分からない場合には、消費者ホットライン（全国統一番号 0570-064-370）に電話すると、地方自治体が設置している身近な消費生活相談窓口に案内される。

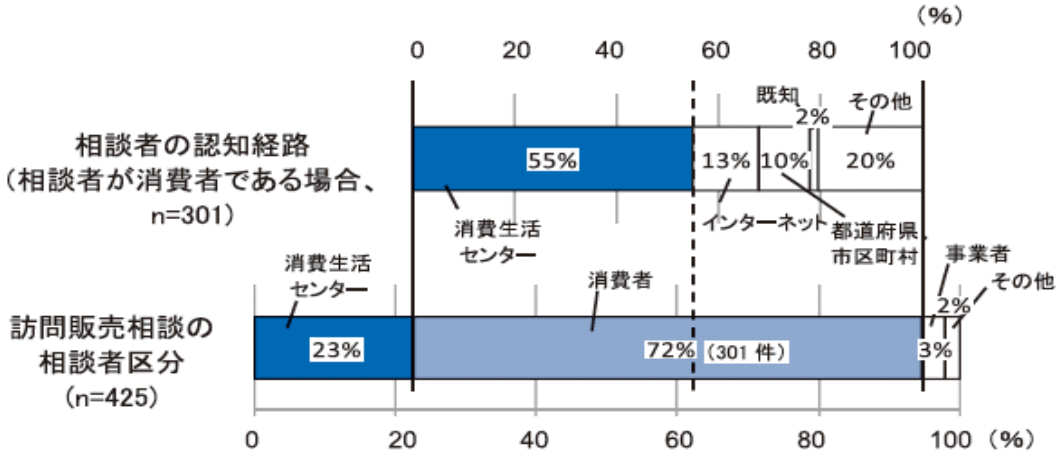


図７　相談に消費生活センターが関係する割合

（６）相談事例

●相談事例１：訪問販売事業者が外壁塗装や屋根の補修を次々にすすめてきた

【相談内容】

訪問販売事業者が築 10 年の木造住宅の外壁モルタルにひびが入っているので塗装をした方がよいとすすめてきた。その際、屋根も調べ、スレート瓦に変色やズレが見られるので補修と塗装もした方がよいと撮った写真も見せながらすすめてきた。

昨日、事業者が見積書を持参し、再来週には契約書をもってくることになっているが、契約しても問題ないか。

【回答内容】

訪問販売の中には、突然やってきて契約を迫ったり、不安をあおって不必要な工事を次々に契約させたりする悪質な事例が報告されている。

相談内容だけでは、問題のあるケースに該当するか否かは即断できないが、まず、すすめられている外壁や屋根のリフォーム工事が本当に必要かどうか、見積書が適切に作成されているかといった点を、十分に確認した上で、契約に臨むことが必要だ。

そのためには、建築の専門家にどのような工事が必要か確認し、工事費について複数の事業者から見積書を取得して（相見積り）、比較検討することが望ましい。契約前であれば住まいるダイヤルで見積書の内容をチェックするサービスを行っているので、利用することをすすめる。

●相談事例２：訪問販売事業者に強引に床下換気扇や天井裏にシートを敷く契約をさせられた

【相談内容】

訪問販売のリフォーム事業者がきて、外壁のひび割れの補修をした後に、強引に床材を外して床下に換気扇を設置し、天井裏にわけのわからないシートを 100 枚も敷き並べる合計 100 万円を超える工事の契約をさせられた。すでに工事が完了して代金を払う段階になっているが、金額の正当性やリフォーム工事の必要性について相談したい。

【回答内容】

本件の場合は、床下や天井裏に不必要な工事をされた可能性がある。支払いに先立って床下の換気扇が必要な箇所や個数についての根拠や、天井裏のシートがどのようなもので、敷き込んだ目的は何かを事業者に確認する必要がある。

住宅リフォーム工事の発注者（または発注予定者）の方は、近くの弁護士会で弁護士と建築士との対面相談を無料でご利用することができるので、これを利用してみてはどうか。その際には、床下や天井裏の工事状況について、写真を持参することが望ましい。

また、このような訪問販売リフォームの契約で、法律（特定商取引法）で定められた書面(法定書面)が渡されていないケースや書面の記載に不備があるケースでは、今からでもクーリング・オフ（契約の申し込みの撤回、契約の解除）が可能な場合がある。弁護士と建築士との対面相談の際に契約書を持参して、相談することをすすめる。

●相談事例３：リフォーム事業者から提示された契約書が簡易すぎて心配だ

【相談内容】

中古住宅を購入してリフォームしようとしている。契約金額は 800 万円である。事業者から提示された契約書があまりにも簡易なもので、約款も付いていない。特に心配なので保証について書面に記載してほしいと言っても、事業者は「信用でやっているので大丈夫」といって保証に関する書面は出さない。

【回答内容】

リフォームを発注する側として、リフォーム事業者の言いなりにはならず、適切な契約書を用いて契約をすることが必要である。

契約書のひな形として、一般社団法人リフォーム推進協議会(http://www.j-reform.com/)の標準契約書式があるので、利用することも一つの方法である。

リフォームに関する保証期間は、特約が無い限りは民法（637 条、639 条）や商法（522 条)の定めによる。条文から個々に判断することは難しいと考えられるので、保証内容や保証期間を契約書、契約約款、保証書等の書面で明確に定めておく必要がある。

なお、500 万円を超えるリフォーム工事を行う事業者は、建設業法による建設業の許可が必要になる。事業者の事務所の所在の都道府県等に許可の有無を確認することをすすめる。

●相談事例４：昨年実施したリフォーム工事の不具合について補修請求したい

【相談内容】

昨年、友人の大工にリフォーム工事を依頼した。リフォーム工事後、床が傾斜している、建具の引き手が逆であり閉まらない、和室の京壁にはひび割れがあるなど、多数の不具合があった。大工が友人であったので今まで補修を請求していないが、これから補修又は損害賠償を請求したいと考えている。交渉はどのように進めれば良いか。

【回答内容】

建築の専門家に現状の調査を依頼し、施工に瑕疵があると判断された場合はリフォーム事業者である大工へ補修又は損害賠償を請求することになる。この請求のためには、請求できる期間を契約書で確認しなくてはならない。補修又は損害賠償請求は、契約書に特別の定めがなければ、一般的には引渡しから 1 年以内となる。

瑕疵の判断や請求できる期間を確認するために、弁護士と建築士が同席する無料の専門家相談を利用することが考えられる。

●相談事例５：契約内容や見積と異なる工事が実施された

【相談内容】

リフォーム事業者にシステムバス設置工事を 100 万円で依頼した。工事内容には、浴室部分の腐った土台の補修も含まれていたが、結局土台は補修されないままシステムバスが設置された。

また、リフォーム工事中に追加工事をすすめられ、その都度見積書が提出されたので依頼した。追加費用が総額で 150 万円になったので見積内容を確かめると、実際には使用していない部材まで請求されていた。そこで、一旦適切な金額で精算しようと考え、その旨をリフォーム事業者に伝えたが拒否され、その後、当初の工事費 100 万円と追加費用の 150 万円を請求された。今後どのように交渉すれば良いか。

【回答内容】

浴室部分の腐った土台を補修する工事が契約内容に含まれていたか契約書と見積書を確認する必要がある。土台を補修する工事が契約内容に含まれていれば、土台の補修又は損害賠償を請求することができる。

追加費用については、発注した追加工事、見積内容及び実際に行われた工事内容が整合しているか確認する必要がある。追加費用に発注してない工事が含まれているなど、追加費用が適切でない場合は、改めて見積書を提出させる必要がある。

今後の交渉方法など、弁護士と建築士が同席する無料の専門家相談を利用することも考えられる。

２．　リフォーム見積チェックサービスの状況

電話相談において、消費者から「見積書の見方がわからない」「価格が妥当かどうか不安」などの相談に対して、2010 年 4 月より、「リフォーム見積チェックサービス」を開始した。電話相談に加えて希望に応じて見積書、図面等の送付を受けて、内容をチェックし助言を行っている。

（１）実施状況

①　相談件数

2011 年度の電話相談全件数に対する「リフォーム相談」の割合は約 33％を占め、相談件数は 6,748 件であった。このうち、「リフォームの見積に関する相談」の件数は 987 件（14.6％）であった。「リフォーム見積チェックサービス」の件数（電話での単価等のチェックを含む）は 402 件で、実際の見積書や図面等の送付を受けて助言した件数は 283 件であった。（図８）

※　リフォームの見積に関する相談は、リフォーム工事の見積書の取り方、見積書の専門用語の意味や見積項目の内容などの相談

※　リフォーム見積チェックサービスは、「リフォームの見積に関する相談」のうち、実際の見積書の単価等について回答をした相談（電話のみの場合も含む）

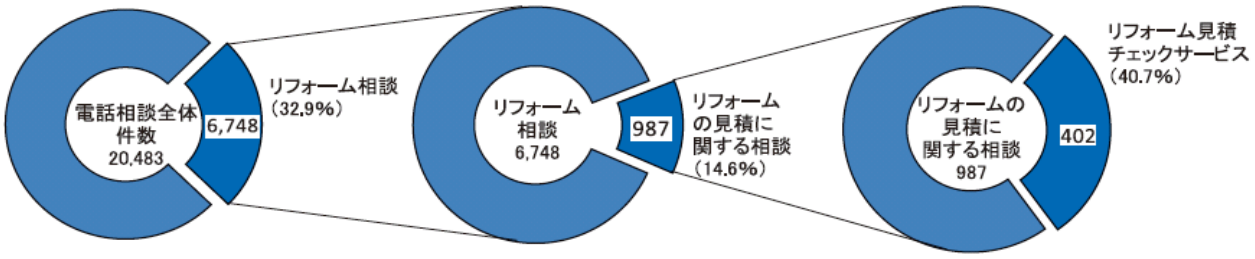


図８リフォームの見積に関する相談の割合

②　相談者の年齢

相談者の年齢は60 歳代が最も多い。電話相談全体及びリフォーム相談と比較すると、「リフォーム見積チェックサービス」の相談者の年齢が最も高くなっている。（図9）

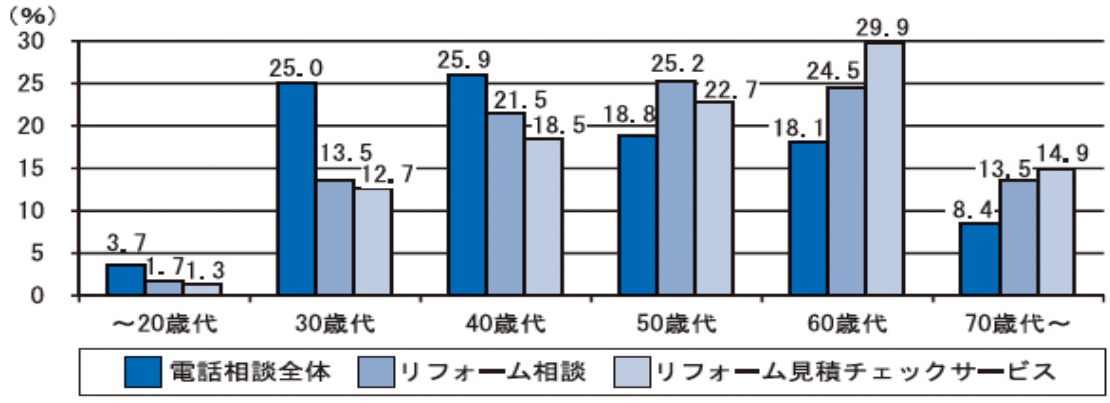


図９　相談者の年齢分布比較

③　主な相談内容

相談者が知りたい内容は、「単価や合計金額は適正か」が最も多く 96.4%である。続いて「工事内容や工事項目は適正か」が 50.7%と約半数を占め、「事業者の選定」や「法律・制度」などが続く。（図 10）

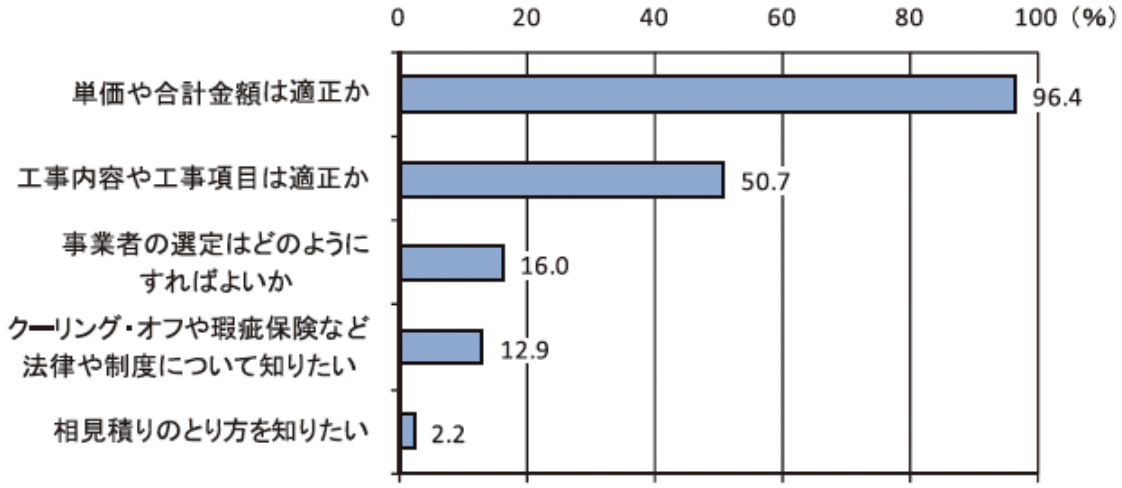


図 10　相談者が知りたい内容　※複数カウント　n=357

④　主な助言内容

助言内容は、「数量や単価について助言」が 87.7%で最も多く、「工事範囲や工事内容の確認点について助言」が 75.9%となっている。また、「耐震改修や施工方法など技術的な助言」が 38.1%を占める。金額の妥当性の相談に対して、多面的な回答を行っている。（図 11）

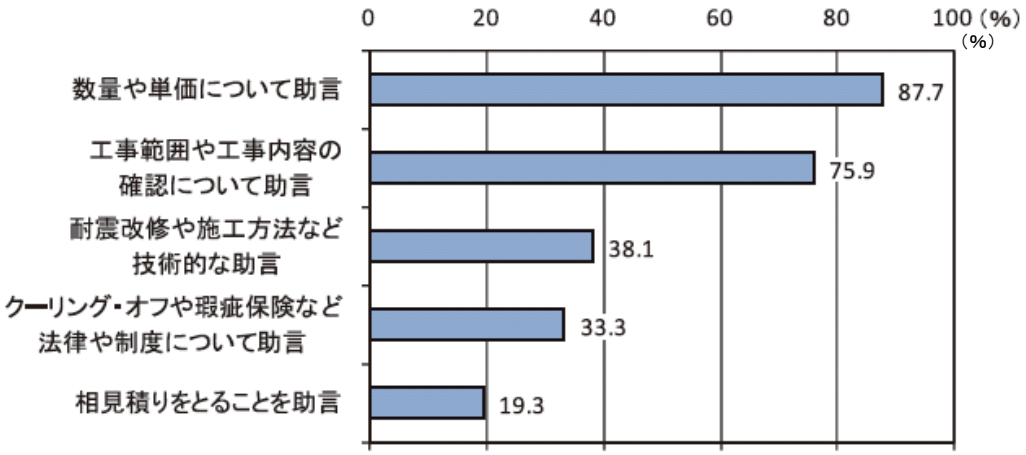


図 11　相談者に助言した内容　※複数カウント　n=357

（２）相談事例

●相談事例１：高額な太陽光発電システムの見積りを確認したい

【相談内容】

チラシで見た事業者に太陽光発電システムの工事について相談をしたところ、「毎月の電気代が０円になる」「モデルケースにつき地域限定５台が工事費無料」等、メリットを説明された。以前から関心があったので工事を依頼したいと考え、詳しい資料を取り寄せたところ、3kw の発電量で、見積金額は 360 万円ほどだった。その後になって、他の事業者のチラシや資料などを見ると少し高額であるように思われる。見積りの内容を詳しく確認して、適正な工事費で契約をしたいと考えている。

【見積チェックの結果】

太陽光発電システムについては、一般に公開されている市場価格データ（『積算資料 ポケット版 リフォーム編 2013』（一般財団法人 経済調査会）等）によれば、屋根の形状や設置面数の違いに応じて 1kw 当たり 43～55 万円となっている。本件の見積りでは 1kw 当たり約 120 万円となっており、２倍以上の金額になっていた。そのため、相当高額になっている理由を事業者に確認する必要があると考えられる。

また、「工事費無料」については、「取付工事費」が計上され、同額の割引がなされているが、他に様々な名目で工事費が計上されていた。（以下の見積書（抜粋）を参照）

今回の見積チェックサービスの内容をふまえ、同じ事業者に再度見積りをさせ、また、別の事業者から相見積(あいみつも)りをとり比較するなど、慎重に検討することをすすめた。

■見積書（抜粋）

項　　目	仕　様	内　　訳	単 価	数量	金　額
取り付け工事費		太陽電池・架台取付 カバー等取付 屋外配線保護工事費	450,000	1式	450,000
電気配線工事費		コンバーター取付・配線 内外の配線	400,000	1式	400,000
防水処理・コーキング処理費			220,000	1式	220,000
			工事費計		1,070,000
施工調整費		支持金具高低調整、瓦水切り加工等調整	320,000	1式	320,000
			調数費計		320,000
モニター値引き					−450,000

「工事費無料」については、「取付工事費」が計上され、同額の割引がなされているが、他に様々な名目で工事費が計上されていた。

●相談事例２：訪問販売による屋根工事の次々契約

【相談内容】

［消費生活センターからの相談］一人暮らしの高齢者が、訪問販売により屋根瓦の全面葺き替え工事を６００万円で契約し、代金を支払った。この時点で家族が過去にかなりの契約があることに気が付き調べたところ、４０件を超える領収書が見つかった。工事内容に疑問があるので、見積書をチェックしてほしい。

【見積チェックの結果】

本件の契約について、領収書等を手掛かりに一覧にしたところ、合計４４件、総額２０００万円となっていた。

今回、新たに契約した工事以前に「和瓦の塗装」「日本瓦の補修」「屋根補修工事」など似たような名称で、屋根に関連する工事だけでも合計２２件、６００万円ほどの契約があった。これだけの屋根工事を実施した上に、今回、新たに屋根瓦の全面葺き替え工事の契約を結んでいるが、工事の必要性については技術的に疑問がある。

今回、新たに契約した工事に関する見積書について、単価をチェックしたところ、屋根瓦の材料費については、一般に公開されている市場価格データ（『積算資料 ポケット版 リフォーム編 2013』（一般財団法人 経済調査会）等）の２倍程度、「下地コンパネ」「アスファルトルーフィング」等の下地材関連については２倍から１０倍程度の単価が計上されていた。

上記のように、見積書をチェックした結果、明らかになった疑問点について消費生活センターへ回答した。

■合計４４件の契約内容の一覧（抜粋）

番号	契約日	工事名	金額
1	○年4月×日	床下換気口ネット	15,000円
2	○年4月×日	床下換気システム	250,000円
⋮	⋮	⋮	⋮
10	△年7月×日	**和瓦の塗装**	450,000円
⋮	⋮	⋮	⋮
15	◇年9月×日	**日本瓦の補修**	700,000円
⋮	⋮	⋮	⋮
32	▽年5月×日	塗装工事	55,000円
⋮	⋮	⋮	⋮
34	▽年6月×日	**屋根補修工事**	160,000円
⋮	⋮	⋮	⋮
43	□年3月×日	瓦葺き替え工事	6,000,000円
44	□年3月×日	発泡ウレタン他	3,000,000円
		合　計	**20,000,000円**

屋根に関連する工事だけでも様々な名目で、合計 22 件 600 万円の契約が結ばれていた。

今回新たに契約した工事。

■今回新たに契約した工事に関する見積書（抜粋）

項　　目	数　量		単　価	金　額
和瓦○○○葺き	150	㎡	10,000	1,500,000
施工費	150	㎡	7,000	1,050,000
撤去・下地調整	150	㎡	15,000	2,250,000
下地コンパネ	150	㎡	4,000	600,000
アスファルトルーフィング	150	㎡	6,000	900,000

屋根瓦の材料費は、調査価格の２倍程度の単価。

下地材関連で、２～１０倍程度の単価が計上されていた。

３．専門家相談（弁護士と建築士による無料対面相談）の状況

2010 年 4 月から、当財団と各単位弁護士会と連携して弁護士と建築士が同席して相談者と対面相談する「専門家相談」の業務を開始した。相談対象者は、評価住宅（建設住宅性能評価書の交付を受けた住宅）及び保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の取得者及び供給者、並びにリフォーム工事の発注者（発注予定者を含む）である。2012 年 3 月末までに全国 52 の弁護士会すべてで業務を実施する体制となっている。

（１）実施状況

① 実施件数

2011 年度の専門家相談は、「評価住宅」126 件、「保険付き住宅」338 件、「リフォーム」445 件の計 909 件実施した（2010 年度と比較して 44%増）。(図 12)

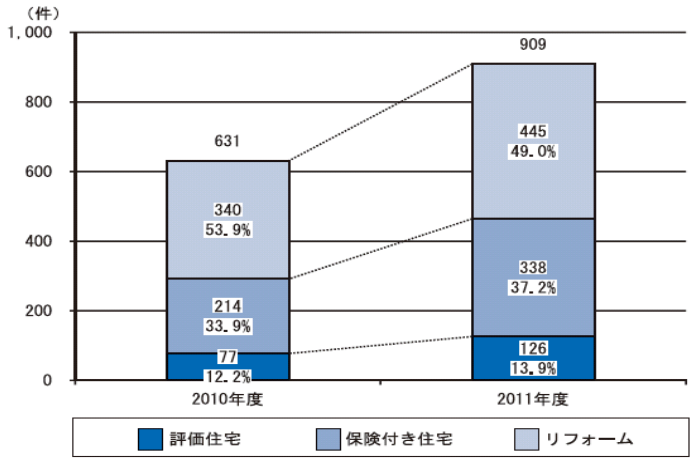


図 12　無料専門家相談の実施件数

② 相談者の年齢

相談者の年齢構成を見ると、「新築住宅」では 30 歳代が最も多く、年齢が高くなるにつれて相談者数が減少していく傾向があるのに対し、「リフォーム」では 50 歳代が最も多く、新築に比べて年齢層が高い。(図 13)

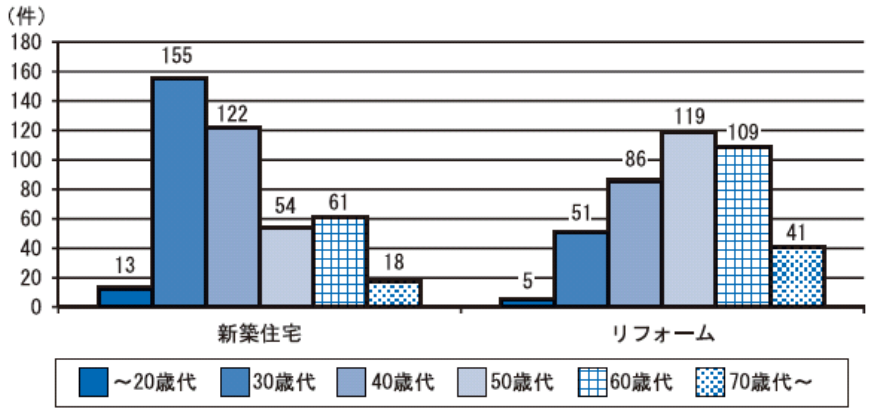


図 13　無料専門家相談の相談者の年齢

（２）リフォームに関する相談の内容

① 相談内容

相談内容は、「不具合が生じている」が最も多く、次いで「契約と工事の内容が異なる」が多い。（図 14）

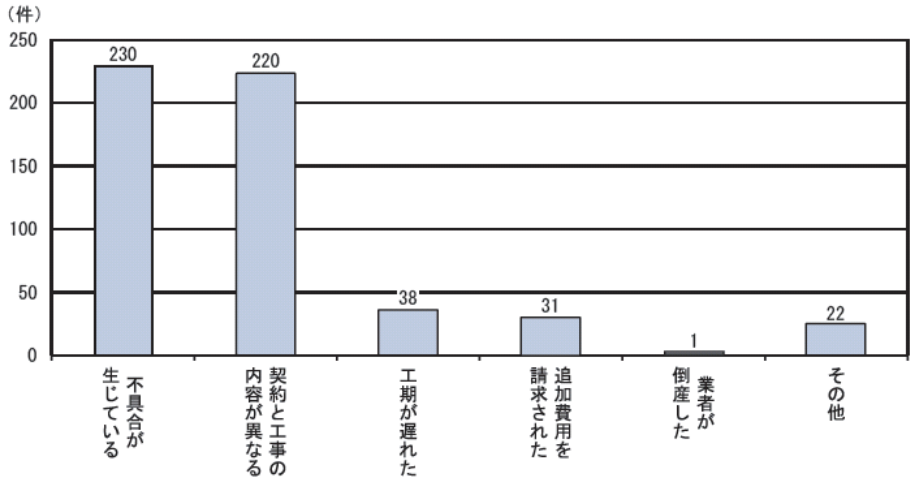


図 14　無料専門家相談の相談内容　※複数カウント

② 相談者の解決希望

相談者の解決希望は、「損害賠償を請求したい」が最も多く、次いで「修補して欲しい」が多い。（図 15）

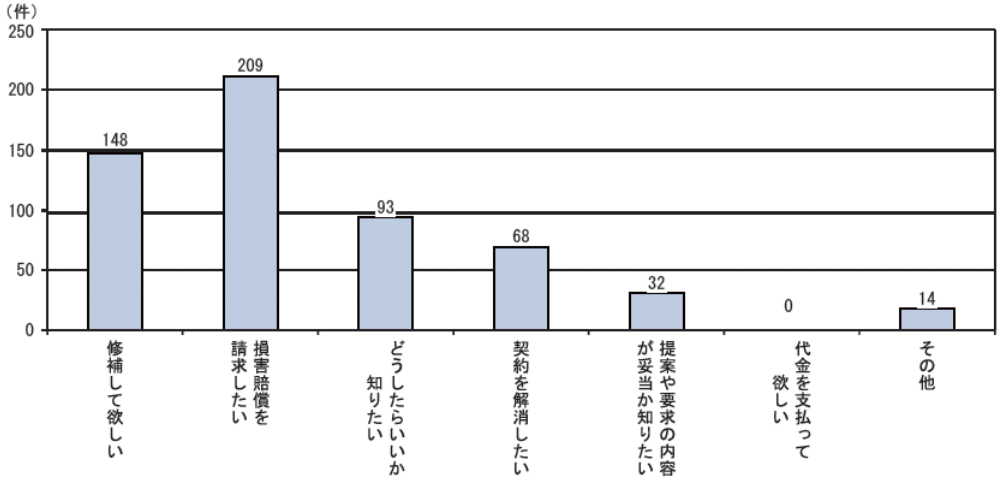


図 15　無料専門家相談の相談者の解決希望　※複数カウント

（３）リフォームに関する不具合事象及び不具合部位

① 不具合事象

不具合として多くあげられた事象をみると、「戸建住宅」では「仕上げ不良」、「剥離・外れ・欠損」、「雨漏り」の順、「共同住宅等」では、「仕上げ不良」、「沈下・傾斜」、「剥離・外れ・欠損」の順となっている。（図16）

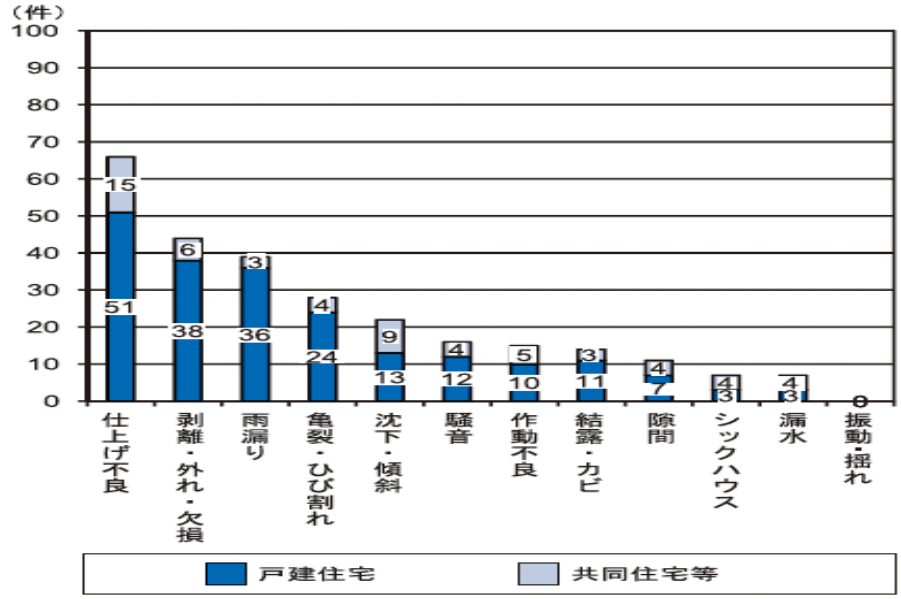


図 16　住宅形式別に見る不具合事象　※複数カウント

② 不具合部位

不具合として多くあげられた部位をみると「戸建住宅」では「屋根」、「外壁」、「床」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「設備機器」、「内壁」の順となっている。（図17）

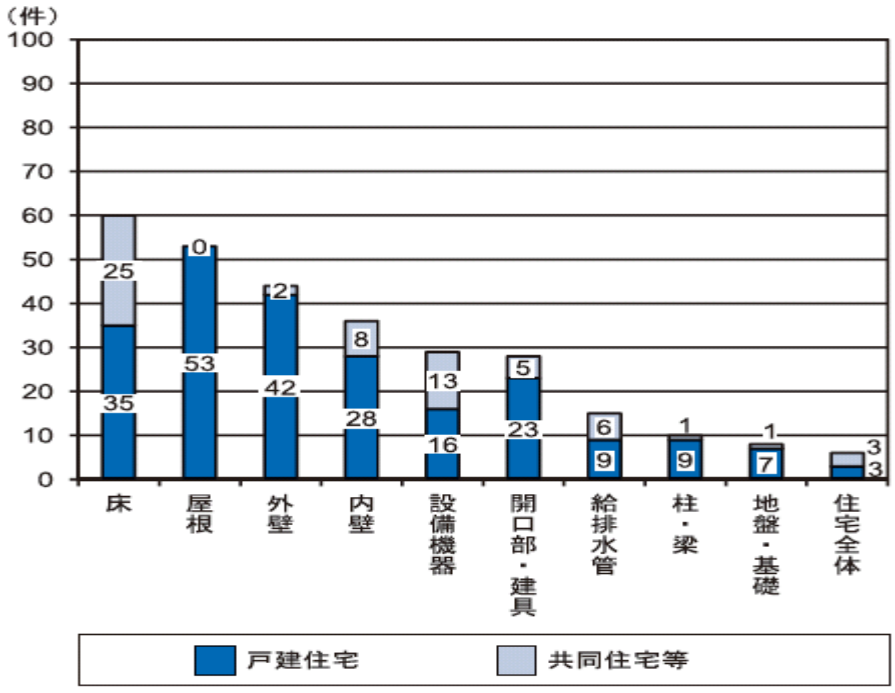


図 17　住宅形式に見る不具合部位　※複数カウント

（４）相談事例

●　相談事例１：訪問販売による契約をしたリフォーム工事のクーリング･オフ

【相談内容】

数年前に高齢の両親の暮らす実家で、訪問販売によりリフォーム事業者に屋根の葺き替え工事を依頼した。その後、その事業者の下請業者が訪問してきて、室内天井にある雨漏り跡を見つけ、雨漏りの原因は外壁であると言われ、サイディング工事の契約を締結した。工事は雑であり、一般的な施工方法が採用されていないと思われる。クーリング・オフの可否など、今後どのようにしたらよいか。

【弁護士の助言】

契約書には、契約締結日の欠落、工事内容・種類の記載不足、代金支払い時期の記載等の不備があるので、法定契約書面の交付があるとは言えず、現時点でもクーリング・オフが可能であると思われる。代金の返還、原状回復工事の実施を内容証明郵便で求めてみてはどうか。

【建築士の助言】

図面、仕様書が作成されておらず、工事後にリフォーム事業者から提出された見積書も一式表記なので、工事内容が不明確である。実際に行われた工事は、外壁サイディング下地の胴縁、水切りが無く、仕上げも雑である。

●　相談事例２：無料点検のリフォーム事業者との次々契約

【相談内容】

住宅を無料点検するというリフォーム事業者の訪問を受け、瓦に隙間が出来ていると指摘され、瓦の調整工事と住宅の外部まわりの雑工事を実施した。その後、同じ事業者と床下換気扇設置工事、床下調湿工事、地盤改良工事、外壁サイディング工事、内壁塗装工事、防犯装置設置工事、屋根の葺き替え工事、耐震改修工事の契約を次々と締結し、工事を実施した。工事代金は全て支払済みだが、これまでの工事が適正価格だったか疑念が生じた。今後どのようにしたらよいか。

【弁護士の助言】

特定商取引法及び消費者契約法上の取消し事由が認められる可能性が十分ある。そこで、相手方に対して、契約の取消及び代金の支払い義務は一切ない旨の内容証明郵便を送付してみてはどうか。また、分割により代金を支払っている場合には、割賦販売法による支払い停止の抗弁により、支払を拒絶してみることもできる。

【建築士の助言】

見積書の内容がかなり大雑把なので、使用する材料等の明細をもらうことが大切である。行われた工事に対して工事金額はかなり割高と考えられる。耐震改修工事は、本来なら構造計算に基づいて、必要なところを行うべきだが、そのような説明や資料等も受け取っていないので、本当に必要な箇所に施工されたかは不明である。

● **相談事例３：不要なリフォーム工事に係る支払金の返還請求**

【相談内容】

以前、高齢の父が居住する住宅について床下調湿工事、ジャッキアップ工事、マット撤去工事を行った。今回は別の事業者から、床下の湿度が高く水が溜まっていることを理由に、土間コンクリート打設工事をすすめられ、契約を締結し工事を実施した。しかし、今回の工事の必要性があったのか、必要がないとすれば、支払い済み金額の返還を請求できないか。

【弁護士の助言】

今回の工事は、不要な工事と思われるので、消費者契約法上の取消が可能であると思われる。

【建築士の助言】

写真を見る限り、床高は十分確保されている。平面図や断面図を見ても、通風換気はされており、土間コンクリートの打設は必要ない。写真で確認すると、実際に行われた工事はモルタルを流し込んだだけと思われるので、請求金額は高いと考えられる。

● **相談事例４：契約どおりに施工されなかったリフォーム工事**

【相談内容】

リフォーム事業者に浴室増築工事を依頼し、工事途中で市の耐震診断を受け耐震補強工事も依頼した。工事完了後、見積書に記載がある浴室給湯器の追い焚き機能が備わっていないことを指摘したら、替わりに窓やドアを付けたと言われた。また、耐震補強工事は必要な箇所に施工されていないことがわかったので、返金を求めたら 8 万円の額を提示してきた。リフォーム事業者にどのような請求ができるか。

【弁護士の助言】

追い焚き機能付き浴室給湯器の設置は契約書にも明記されているので、契約通りの給湯器の設置、あるいは、設置に代えて損害賠償請求ができる。耐震診断で補強が必要とされた箇所が施工されていないので、契約の履行、あるいは、履行に代えて損害賠償請求ができると考えられる。

【建築士の助言】

市の耐震診断によると、１、２階で計９箇所の耐震補強工事をすべきところ、リフォーム業者から提出された書類では、２箇所の工事を実施したことしか確認できない。設計図も見積の明細書も作成されず、工事範囲も不明なので、施工業者に契約内容としての工事範囲を明確にさせるべきである。

４．消費者へのアドバイス

リフォームに関する電話相談、リフォーム見積チェックサービス及び専門家相談における相談事例に見られる主なトラブルを予防するための、消費者へのアドバイスを以下にまとめた。

（１）事前の準備をする

①リフォームのイメージを具体化する

事業者と契約を結ぶ前に、家族で住まいについての不満や要望を話し合い、リフォーム工事のイメージを具体化しておきましょう。本当に必要な工事は何か、自分の望むリフォームは何かを明らかにすることによって、不要な工事などによるトラブルの防止につながります。

②住まいの現在の状態を把握する

築年数の経過した住宅では、不具合や劣化が認められる場合があります。追加工事や変更工事につながる可能性があることから、早めに専門家と相談して建物診断を実施しましょう。

③住まいの図面や資料等を準備する

住まいの図面や資料等があれば、リフォーム工事の範囲や内容を検討する際の重要な資料となります。あらかじめ住まいの図面や資料等をできるだけ揃えておきましょう。

（２）事業者を慎重に選ぶ

①複数の事業者の見積りを比較する（「相見積(あいみつも)り」をとる）

あらかじめ相見積りの依頼であることや無償でできる範囲で依頼することを伝えた上で、複数の事業者候補に同じ条件で見積りを依頼し、比較検討しましょう。

②事業者の見積りを確認する

事業者が出してきた見積りは、総額だけではなく内容や条件が希望に合っていることを確認しましょう。「○○工事一式」などと表示されている見積りは、あらためて明細を求め、工事の範囲、工事項目及び工事単価が適切であることを確認しましょう。その際、住まいるダイヤルのリフォーム見積チェックサービスを利用することができます。

③事業者の施工体制や保証内容などを確認する

自社で直接、施工や管理を行うのか下請業者を使うのか、リフォーム瑕疵保険の事業者登録の有無や、アフターサービスの内容等を確認しておきましょう。

④事業者の概要や施工実績を確かめる

会社案内等を入手して事業者の概要やこれまでの施工実績をしらべ、事業者の技術力、信用度や施工例などを確認しましょう。

⑤納得のいくまで確認する

見積りやその他の資料、事業者の説明などにわからないことがあれば、納得できるまで何度も確認し、①から④について総合的に評価し、慎重に事業者を決定しましょう。

（３）契約内容等を書面にする

①必ず契約書を取り交わす

口約束だけでも契約は成立しますが、後になってトラブルの原因となることが少なくありません。少額の工事でも書面で契約を結び、契約当事者双方の合意内容を書面にしておく必要があります。

②契約添付書類も重要

一般的な契約書には、契約金額の合計や工期など基本的なことだけが記載されていますので、詳細は契約書に添付される書類で確認することになります。契約書に添付する設計図書、仕様書、見積書及び請負契約約款等の書面を確認し、工事の内容や工事範囲などをあらかじめ明らかにしておきましょう。

③追加工事や変更工事が発生した場合の対応などを確認する

リフォームは工事を始めてみなければ分からないことが少なくありません。このため、あらかじめ事業者に追加工事や工事変更が発生した場合の対応や負担でできる限度額等について、事業者と打ち合わせをし、決定事項は文書で残しておきましょう。

（４）工事前の準備や工事の進捗状況を確認する

①着工前の事前準備を確認する

工事部分の家財の片付け、工事中の仮住まいの検討、近隣へ挨拶等について事前に確認し、対応しておきましょう。

②工事の進捗や現場の状況を確認する

事業者から定期的に工事の進捗の報告を受け、また、可能な範囲で、現場に立ち会い工事内容や疑問点等を事業者に確認しましょう。

③追加工事や変更工事の内容や費用を確認する

追加工事や変更工事について、工事の内容や追加費用の有無等について、事業者に確認し、追加費用が発生する場合は、変更見積書を出してもらってから契約変更を行いましょう。

（５）工事の完了を確認する

①事業者と工事完了の確認をする

工事完了時には事業者とともに現場で確認し、手直し工事が必要な場合は、工事内容と残金の支払い時期などについて相談しましょう。

②引渡の手続きを行う

契約書どおりの工事が完了したことを確認した後、引渡手続きを行いましょう。

③書類を確認して保管する

契約書や図面、設備機器の取扱説明書、保証書等を整理して保管しておきましょう。

別紙

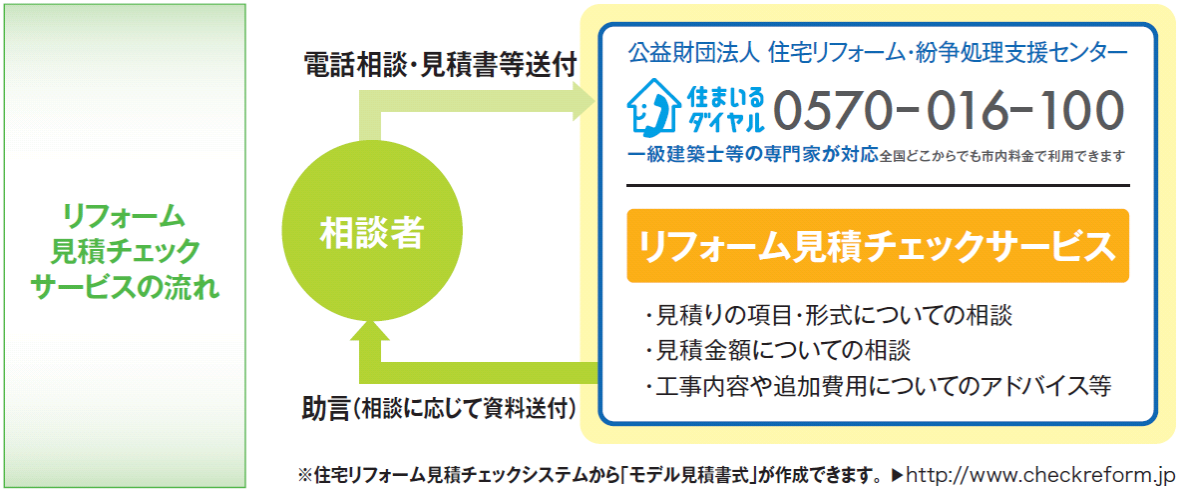
住　宅　相　談　の　概　要

１．電話相談

住宅の取得やリフォームに関して、トラブルや不安を抱える消費者等に対し、技術的問題から法律的問題まで電話相談を行っている。また、希望に応じて面談による専門家相談等を行っている。

２．リフォーム見積チェックサービス

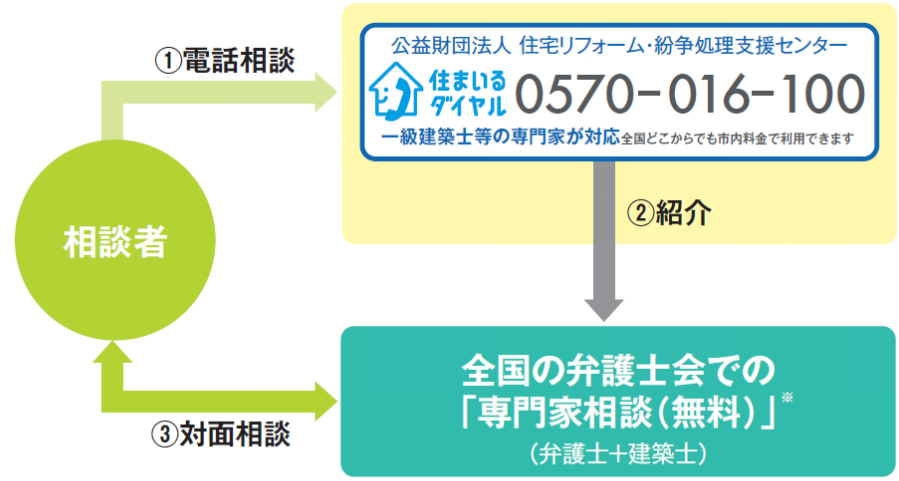
「リフォームの見積書を事業者から取得したが見方がわからない」などの消費者からの相談に対して、電話で助言を行っている。また、希望に応じて見積書の送付を受け、内容をチェックして助言を行っている。



３．専門家相談

面談による相談を希望される相談者に対し、全国52の弁護士会と連携して、弁護士と建築士による無料の対面相談を行っている。

専門家相談の流れ



※専門家相談（無料）は、評価住宅と保険付き住宅の取得者や供給者のほか、住宅リフォーム工事の発注者（予定者含む）の方を対象としています。なお、それ以外の方については、当財団で専門家による対面相談（有料）を実施しています。